

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL TOKEN HELYSIA DE HAMMAM AL ÁNDALUS**

Las presentes condiciones generales tienen como finalidad regular la compra del token HELYSIA emitido por Hammam Al Ándalus en sus distintas fases de emisión.

Para ello, desde Hammam Al Ándalus le recomendamos que lea detenidamente y se asegure de entender y comprender las siguientes condiciones generales de contratación (en adelante, las “**Condiciones Generales**”) antes de participar en la compra de HELYSIA.

Mediante la aceptación de las siguientes Condiciones Generales el Usuario expresamente acepta obligarse en toda su extensión y alcance, sin exceptuar cualquiera de sus disposiciones. Hammam Al Ándalus se reserva el derecho unilateral a modificar las Condiciones Generales incluidas en este documento.

En aquellos casos que se produzca una modificación sustancial de la presentes Condiciones Generales o así lo estipule cualquier normativa aplicable, se pedirá al Usuario que consienta nuevamente el nuevo texto vinculante.

### **I. IDENTIFICACIÓN**

**Denominación social:** Al Ándalus Grupo de empresas de Ocio, Turismo Y Salud, S.L. (en adelante, “**Hammam Al Ándalus**”)

**CIF:** B-18527515

**Domicilio:** Calle Santa Ana, 16, CP 18009 Granada, España

**Correo electrónico:** [info@hammamalandalus.com](mailto:info@hammamalandalus.com).

### **II. CONDICIONES DE VENTA**

#### **II. 1. Definiciones**

En las presentes Condiciones Generales, las siguientes palabras y expresiones tendrán los significados que se detallan a continuación:

“**Token**”: representación digital de un activo, de un bien o de un servicio prestado por la entidad emisora;

“**Utility token**”: es un token cuya finalidad persigue ofrecer una utilidad específica dentro de una red, aplicación o plataforma u otorgar derechos para el uso de productos o el disfrute de servicios al contribuir o interactuar con el sistema;

“**HELYSIA o HELYSIA TOKEN**”: es un *utility token* (token de utilidad) creado por Hammam Al Ándalus bajo la tecnología ERC-20 de Ethereum y Aragon, cuya titularidad implica tener ciertos derechos frente a Hammam Al Ándalus;

“**Blockchain**”: del inglés cadena de bloques, es un libro de cuentas en el que los registros (los bloques) están enlazados y cifrados para proteger la seguridad y la privacidad de esas operaciones. Es una base de datos distribuida y segura, gracias al cifrado, que puede aplicarse a todo tipo de transacciones u operaciones, no necesariamente económicas;

“**Ethereum**”: es un tipo de blockchain que admite la creación de acuerdos inteligentes o *smart contracts* entre partes a través de códigos programables. Estos códigos se caracterizan por la capacidad de ejecutarse automáticamente sin la necesidad de una acción humana;

“**Comisión Nacional del Mercado de Valores**”: organismo encargado de supervisar e inspeccionar los mercados de valores españoles, así como la actividad de los intervinientes en los mismos;

“**Sitio Web**”: página web comercial a través de la cual se pueden visualizar y reservar los distintos servicios y experiencias de Hammam Al Ándalus. El dominio principal es [www.hammamandalus.com](http://www.hammamandalus.com).

“**Plataforma de compra de HELYSIA**”: es un espacio (subdominio del Sitio web) creado por Hammam Al Ándalus a través del cual es posible, entre otros, realizar los trámites de compra y gestión de los HELYSIA. La url es: <https://helysia.hammamandalus.com/>.

“**Whitepaper**”: es un documento elaborado por el equipo Hammam Al Ándalus que contiene toda la información relevante sobre el proyecto de Hammam Al Ándalus y la emisión del TOKEN HELYSYIA.

“**Fase de preventa o fase ICO**”: periodo de emisión de los primeros 100.000 HELYSIA, que durará desde el día 1 de agosto hasta que se hayan vendido los mencionados 100.000 HELYSIA o, en caso de no venderse los 100.000 HELYSIA, hasta transcurridos 90 días a contar desde el día uno de la Fase de preventa.

“**Fase posterior a la preventa**”: periodo de venta de tokens inmediatamente posterior a la Fase de preventa.

## II. 2. Información general

Hammam Al Ándalus va a proceder a la emisión de 100.000 HELYSIA, en el periodo de preventa, e ilimitados HELYSIA en el momento posterior a la preventa, con el objeto de que los compradores puedan proceder a hacer uso de los servicios y experiencias de Hammam Al Ándalus. Todos los servicios ofrecidos por Hammam Al Ándalus podrán pagarse con HELYSIA y están disponibles en el Sitio Web.

El HELYSIA **no es un instrumento financiero**; ésta ha sido la conclusión a la que ha llegado la Comisión Nacional del Mercado de Valores tras examinar el *whitepaper* de Hammam Al Ándalus. En este sentido, la consideración del HELYSIA como utility token tiene como consecuencia la asociación de una serie de derechos atribuidos a cada HELYSIA.

A través de la compra de los HELYSIA, los Usuarios podrán adquirir los derechos asociados a los mismos. El derecho adquirido irá asociado al titular del wallet que compra los HELYSIA, que deberá ser siempre un usuario registrado de Hammam Al Ándalus.

Con el fin de garantizar los derechos adquiridos por los Usuarios, se realizará una anotación en un registro de cadena de bloques Ethereum. Posteriormente, los HELYSIA se transferirán a un wallet personal del Usuario que acepte tokens ERC-20. Este wallet o monedero virtual deberá ser creado por el usuario para poder recibir los HELYSIA.

**¿Por qué Hammam Al Ándalus ha elegido la cadena de bloques de Ethereum?**

La principal razón para la elección de Ethereum fue su funcionalidad, ya que permite ejecutar contratos inteligentes o *smart contract*. Además, Ethereum posee las mismas características que hacen tan seguras y atractivas estas anotaciones en las cadenas de bloques:

- a) Seguridad: protege todos los datos provenientes de las transacciones u operaciones realizadas entre las partes mediante la función de hash “*Secure Hash Algorithm 256*” (del inglés Algoritmo de Hash Seguro”);
- b) La información sin limitación en el tiempo: es posible tener mucha información almacenada sin restricción temporal, lo que también se interrelaciona con la seguridad;
- c) Sencillez: se eliminan una gran cantidad de trámites burocráticos asociados a cualquier tipo de operación o transacción, simplificando el proceso y optimizando el tiempo;
- d) Globalización: con Ethereum no existen fronteras para las transacciones u operaciones, ya que no importa la moneda, se evitan los tediosos papeles y trámites y sin necesidad de intermediarios;
- e) Transparencia: evita fraudes y corrupción: todas las actividades u operaciones que se lleven a cabo quedarán reflejadas, habrá acceso a esta información y la misma no podrá ser modificada. La información que se incorpora a la red es inmutable e irrevocable;
- f) Carácter público: no se exige a los usuarios el cumplimiento de ningún requisito para poder unirse y no existe ningún tipo de jerarquía entre los nodos. El contenido de la cadena de bloques es transparente y visible para todos los usuarios.

### **¿Quién puede adquirir HELYSIA?**

Es requisito imprescindible para poder realizar los trámites de compra de los HELYSIA que el Usuario sea mayor de dieciocho (18) años. Hammam Al Ándalus no concederá el acceso a la Plataforma de compra de HELYSIA a menores de edad.

Los interesados en adquirir HELYSIA deberán darse de alta como Usuarios en la Plataforma de compra de HELYSIA, completando los campos obligatorios del formulario que se encuentra en la sección correspondiente.

Sin embargo, el Usuario, para poder pagar los servicios de Hammam Al Ándalus con HELYSIA, deberá estar registrado en el Sitio Web como cliente. Por tanto, para adquirir HELYSIA basta con registrarse en la Plataforma de compra de HELYSIA pero, para canjear HELYSIA en servicios, es necesario registrarse en el Sitio Web.

### **¿En qué consisten los derechos asociados a los HELYSIA?**

Mediante la compra de HELYSIA, el Usuario adquiere, de forma directa y con carácter general, una serie de derechos que dependerán del número de HELYSIA que haya comprado y el tiempo que los haya mantenido. Así, se pueden distinguir hasta cinco (5) categorías de Usuario conforme se dispone en el apartado II.4 de las presentes Condiciones Generales.

## **II. 3. Trámites para comprar y recibir HELYSIA**

Para poder recibir HELYSIA, el Usuario deberá estar debidamente registrado en la Plataforma de compraventa de HELYSIA y tener al menos 18 años.

El Usuario deberá pagar los HELYSIA para poder recibirlos, por tanto, no cabe el pago aplazado.

#### **a.- Compra y adquisición de tokens**

- **En la Fase de preventa**, el Usuario recibirá los HELYSIA una vez se haya alcanzado la cifra de 100.000€ vendidos (equivalentes a 100.000 HELYSIA) de forma inmediata. En caso de no alcanzarse el objetivo de los 100.000€, se devolverá el dinero a los Usuarios de forma inmediata a través de la forma de pago empleada para llevar a cabo la compra de HELYSIA.
- **En la Fase posterior a la preventa**, el Usuario recibirá los HELYSIA de forma inmediata y automática en la wallet que haya proporcionado en caso de haberlos comprado con euros (€) o dinero fiat o, en su defecto, aquella con la cual haya comprado los HELYSIA en caso de haberlos comprado con la criptomoneda DAI o aquellas habilitadas en cada momento por Hammam Al Andalus.

Para adquirir token, tanto en la Fase de preventa como en la Fase posterior, el Usuario deberá registrarse en la Plataforma de compra de HELYSIA. Para adquirir los tokens, deberá realizar los siguientes trámites:

1. Rellenar los datos personales solicitados en el formulario correspondiente de la Plataforma de compra de HELYSIA;
2. Seleccionar, en el formulario correspondiente, la cantidad de HELYSIA que desea adquirir. Para poder determinar el cambio de HELYSIA con otras monedas, tanto cripto como fiat, éste podrá visualizarlo todo el tiempo en la Plataforma de compra de tokens. Una vez introducida dicha cantidad y aceptadas las presentes Condiciones Generales, el Usuario deberá proceder al pago de dichos tokens a través de alguna de las siguientes modalidades de pago:
  - a. Comprar directamente los HELYSIA en caso de poseer una wallet con DAI (u otra criptomoneda permitida por Hammam Al Ándalus en cada momento), en cuyo caso la recepción de HELYSIA en la wallet del Usuario es inmediata; o
  - b. En caso de no poseer wallet, comprar los HELYSIA en euros (€) a través de la pasarela de pago habilitado al efecto.
3. En caso de compra de HELYSIA en euros (€) y no disponer el Usuario en dicho momento de una wallet de criptomonedas válida, el Usuario dispondrá de un periodo de un (1) año para crearse dicha wallet y comunicársela a Hammam Al Ándalus a través del siguiente correo electrónico: [info@hammamandalus.com](mailto:info@hammamandalus.com). En dicho correo electrónico, el Usuario deberá indicar su (i) nombre, apellidos y DNI/NIF/Nº Pasaporte, (ii) el número de tokens que compró y (iii) su clave pública de la wallet en la cual quiere que recibir los HELYSIA.

Hammam Al Ándalus confirmará al Usuario que la compra se ha realizado con éxito mediante el envío de un correo electrónico en el que se incluirá toda la información sobre la compra de los HELYSIA y un enlace a las presentes Condiciones Generales. También se le enviará la factura por la compra de los tokens.

#### **II. 4. Derechos adquiridos**

Los Usuarios que posean determinados HELYSIA durante un plazo concreto, podrán acceder a los servicios exclusivos de Hammam Al Ándalus bajo las siguientes condiciones y conforme a los siguientes cinco (5) niveles de Usuario:

**a) Usuario nivel 0**

Tendrán la consideración de Usuario nivel 0 todos aquellos Usuarios que hayan adquirido HELYSIA y no se hallen en alguno de los niveles 1 a 4. Éstos podrán pagar servicios de Hammam Al Ándalus con HELYSIA.

**Usuarios “Viajero Hammam”**

Los Usuarios “Viajeros Hammam” gozarán de los siguientes beneficios:

- Información preferente sobre los Servicios Estacionales.
- Información preferente de novedades, turnos especiales y eventos que celebremos en el hammam.
- Descuento del 25% en todos los servicios Miyah y Estacionales en cualquiera de nuestras sedes.
- 50% de descuento en servicios Miyah en turnos seleccionados en cualquiera de los Hammams de nuestra colección (bajo consulta días y turnos ofrecidos en cada sede).
- Regalo de Cumpleaños, se podrá disfrutar de un Servicio Emerge gratis cualquier día del mes en que se cumpla el año y en cualquiera de nuestras sedes.

**b) Usuario nivel 1: “SENS”**

Tendrán la consideración de Viajero Hamman “SENS” aquellos usuarios que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

- Poseer y mantener, al menos, durante seis meses: 150 tokens de la serie inicial de Preventa (es necesario estar previamente registrado como cliente de Hammam Al Ándalus);
- Poseer y mantener, al menos, durante seis meses: 300 tokens (es necesario estar previamente registrado como cliente de Hammam Al Ándalus)

**c) Usuario nivel 2: “GEMMA”**

Tendrán la consideración de Viajero Hammam “GEMMA” aquellos usuarios que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

- Poseer y mantener, al menos, durante seis meses: 1.000 tokens;

Los usuarios que cumplan el requisito anterior podrán disfrutar del siguiente privilegio:

- Acceso al Hammam Infinito por las mañanas, mientras los mantenga, sin límite de tiempo.

**d) Usuario nivel 3: “SUMMA”**

Tendrán la consideración de Viajero Hammam “SUMMA” aquellos usuarios que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

- Poseer y mantener, al menos, durante seis meses: 3.000 tokens;

Los usuarios que cumplan el requisito anterior podrán disfrutar del siguiente privilegio:

- Acceso al Hammam Infinito por las mañanas, mientras los mantenga, sin límite de tiempo.
- 20 Servicios Emerge gratis al año (no acumulables).

**e) Usuario nivel 4: “MAXIMA”**

Tendrán la consideración de Viajero Hammam “MAXIMA” aquellos usuarios que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

- Poseer y mantener, al menos, durante seis meses: 10.000 tokens;

Los usuarios que cumplan el requisito anterior podrán disfrutar del siguiente privilegio:

- Acceso al Hammam Infinito por las mañanas, mientras los mantenga, sin límite de tiempo.
- 20 Servicios Emerge gratis al año (no acumulables).
- 1 servicio gratuito anual Mistiq para dos personas

### **Airdrops**

Además, cualquier Usuario que compre 500 HELYSIA y los retenga durante los 6 primeros meses supone obtener una gratificación automática de 5 HELYSIA.

## **II. 5. El precio y pago de los HELYSIA**

Los Usuarios podrán comprar los HELYSIA a Hammam Al Ándalus por el siguiente valor:

a.- Fase de preventa:

$$1 \text{ HELYSIA} = 1\text{€}$$

b.- Fase posterior a la preventa:

1 HELYSIA = el precio que se indique en cada momento en la Plataforma de compra de tokens y que estará marcado por la cantidad de HELYSIA vendido.

Durante todo el proceso de compra y siempre antes de que finalice el mismo, el Usuario dispondrá de toda la información relativa al precio.

### **Fiscalidad**

El HELYSIA es, desde el punto de vista fiscal, un bono polivalente. Esto es porque no es posible conocer el tipo impositivo aplicable a efectos de tributación indirecta debido a que es necesario saber quién presentará el HELYSIA a Hammam Al Ándalus para hacerlo efectivo. Además, no es posible conocer, en el momento de la compra del HELYSIA, si el Usuario recibirá el servicio prestado por Hammam Al Ándalus ni, en su caso, el momento en que dicha prestación se llevará a cabo. Por ello, el precio de HELYSIA que se recoge en las presentes Condiciones Generales no incluye este impuesto. En el momento de entregar los HELYSIA a Hammam Al Ándalus para canjearlos por servicios, podrá tener lugar, en su caso, la tributación a efectos del citado impuesto, dependiendo de la residencia fiscal del Usuario.

## **II. 6. Ejecución de los HELYSIA para la compra de servicios Hammam Al Ándalus**

Los Usuarios que hayan obtenido los HELYSIA y por ende los derechos asociados, podrán solicitar a Hammam Al Ándalus que se ejecuten a partir de las fechas indicadas en la cláusula II.3. a). Los HELYSIA, con carácter general, podrán ejecutarse (usarse para pagar servicios de Hammam Al Ándalus) a partir del momento en que el Usuario los tenga en su wallet.

Los HELYSIA adquiridos por el Usuario quedarán garantizados mediante su anotación tanto en el Plataforma de compraventa de HELYSIA como en la cadena de bloques de Ethereum.

## **II. 7. Uso de HELYSIA**

El derecho asociado a los HELYSIA que el Usuario ha adquirido recae sobre el titular del wallet utilizado en la compra.

El Usuario titular del derecho asociado a los HELYSIA obtiene también la posibilidad de ejecutarlos mediante el uso del sistema de pago descrito en el apartado II.4. No obstante, Hammam Al Ándalus permite a los Usuarios entregar, cambiar o vender sus tokens a terceros en caso de que no vayan a hacer uso de los mismos. Hammam Al Ándalus no se hace responsable de estas segundas o ulteriores transmisiones.

Hammam Al Ándalus no se hace responsable de la venta de los HELYSIA contrariando las presentes Condiciones Generales.

Los Usuarios sólo podrán ejecutar los derechos adquiridos frente a Hammam Al Ándalus y bajo las presentes Condiciones Generales. Para ello, será preciso que los Usuarios transfieran los HELYSIA que posean ante Hammam Al Ándalus de la forma descrita en el Sitio Web.

## **II. 8. Desistimiento**

El Usuario tendrá derecho a desistir del contrato formalizado a través de las presentes Condiciones Generales siguiendo las indicaciones que se desarrollan a continuación:

### **8.1. Condiciones y plazo del derecho de desistimiento**

El Usuario tendrá derecho a desistir de la compra de HELYSIA, sin necesidad de justificación, dentro de los 14 días naturales siguientes a la celebración del contrato (en adelante, el “**Periodo de Desistimiento**”). Las presentes Condiciones Generales sólo regirán la relación entre Hammam Al Ándalus y el Usuario directo que adquiera los HELYSIA.

### **8.2. Procedimiento de ejercicio del derecho de desistimiento**

El Usuario deberá de remitir a Hammam Al Ándalus su declaración inequívoca de desistir de la compra de los HELYSIA de forma fehaciente a su elección.

No obstante, Hammam Al Ándalus pone a disposición de los Usuarios que deseen desistir la posibilidad de contactar con éste a través del email indicado en el expositivo de las presentes Condiciones. De esta forma, el equipo Hammam Al Ándalus asistirá al Usuario en todo el proceso.

Para que el envío de la declaración inequívoca del Usuario de desistir de la compra de HELYSIA sea válido deberá de realizarse en todo caso dentro del Periodo de Desistimiento.

Tras la recepción por Hammam Al Ándalus de la declaración inequívoca de desistimiento del Usuario por cualquiera de estos procedimientos, éste emitirá un justificante de presentación.

### **8.3. Obligaciones de Hammam Al Ándalus**

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, Hammam Al Ándalus devolverá al Usuario todos los pagos recibidos de éste sin ninguna demora indebida y, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que el Usuario informe a Hammam Al Ándalus su decisión de desistir de la compra de HELYSIA.

Hammam Al Ándalus realizará el reembolso utilizando el mismo método de pago empleado por el Usuario en la transacción inicial, a no ser que el Usuario informe por adelantado, a Hammam Al Ándalus en sentido contrario. Cuando el Usuario haya realizado el pago por medio de DAI u otras criptomonedas permitidas, Hammam Al Ándalus realizará el reembolso tomando su precio en euros en el momento que se vaya a transferir la criptomoneda correspondiente del wallet de Hammam Al Ándalus al del Usuario.

En el supuesto de que el método de pago utilizado por el Usuario hubiera sido cancelado, hubiera expirado o sufrido cualquier otra modificación, éste deberá de comunicárselo a Hammam Al Ándalus inmediatamente. Por el contrario, el Usuario podría no llegar a recibir el reembolso debiendo de acudir a su banco o proveedor de servicios de pago para reclamarlo. Hammam Al Ándalus sólo realizará un único reembolso.

## **III. CANCELACIÓN**

Al aceptar las presentes Condiciones Generales, el Usuario y Hammam Al Ándalus formalizan un contrato a través del cual el Usuario paga una cantidad de dinero a cambio de adquirir un derecho frente a Hammam Al Ándalus.

El Usuario perderá éste derecho y, automáticamente, se cancelará el contrato entre el Usuario y Hammam Al Ándalus en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el Usuario decida ejercer su derecho de desistimiento;
- b) Cuando el Usuario deje de ser el titular de los HELYSIA;
- c) Cuando Hammam Al Ándalus modifique unilateralmente las presentes Condiciones Generales y el Usuario las haya aceptado expresamente;

Como consecuencia de la cancelación del contrato en el supuesto a), Hammam Al Ándalus deberá de desembolsar todas las cantidades pagadas por el Usuario bajo las condiciones recogidas en el apartado II.8. de las presentes Condiciones Generales. Mientras que en el supuesto b), en el que el Usuario decide unilateralmente cancelar el contrato, dejarán de ser aplicables las presentes Condiciones Generales incluidas las respectivas obligaciones entre Hammam Al Ándalus y el Usuario. Por último, en el supuesto c) las presentes Condiciones Generales serán sustituidas por otras modificadas y aceptadas previamente por el Usuario, pasando éstas a regir la relación entre éste y Hammam Al Ándalus en adelante.

## **IV. CONTENIDO**

Hammam Al Ándalus no garantiza la licitud, fiabilidad, o utilidad de los contenidos suministrados por terceros o Usuarios en el momento de realizar la compra de HELYSIA. Si el Usuario tuviera conocimiento de la existencia de algún contenido ilícito, ilegal, contrario a las leyes, o que pudiera

suponer una infracción de derechos de terceros, deberá notificarlo inmediatamente a Hammam Al Ándalus para que éste pueda proceder a la adopción de las medidas oportunas.

## **V. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General De Protección De Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, todos los datos de carácter personal que el Usuario facilite durante la compra de los HELYSIA serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la [Política de Privacidad](#) que éste deberá de aceptar expresa y previamente.

## **VI. GENERALES**

Los encabezamientos de las distintas cláusulas son sólo informativos, y no afectarán, calificarán o ampliarán la interpretación de las presentes Condiciones Generales. Asimismo, Hammam Al Ándalus podrá modificar las condiciones aquí estipuladas, total o parcialmente, publicando cualquier cambio en la misma forma en que aparecen estas Condiciones Generales o a través de cualquier tipo de comunicación dirigida a los Usuarios.

La vigencia temporal de las presentes Condiciones coincide, por tanto, con el tiempo de su exposición, hasta que sean modificadas total o parcialmente, momento en el cual pasarán a tener vigencia las Condiciones Generales nuevas modificadas.

En el caso de que cualquier disposición de las presentes Condiciones Generales fuese declarada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad no afectará a las restantes disposiciones de las Condiciones Generales.

El no ejercicio o ejecución por parte de Hammam Al Ándalus de cualquier derecho o disposición contenido en las presentes Condiciones Generales no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento y acuerdo por escrito por su parte.

Las presentes Condiciones Generales serán conservadas en formato electrónico por Hammam Al Ándalus y quedarán permanentemente a disposición del Usuario. Además, éstas serán facilitadas por Hammam Al Ándalus al Usuario en el email de confirmación de la compra.

Si tras realizar todos los trámites necesarios para comprar HELYSIA y perfeccionar las presentes Condiciones Generales, el Usuario identificara algún error a la hora de introducir sus datos, deberá de ponerse en contacto con el equipo Hammam Al Ándalus. Éste prestará al Usuario el soporte necesario y corregirá, en su caso, los errores identificados.

El Usuario, en todo momento, podrá ponerse en contacto con el equipo Hammam Al Ándalus a través de los medios habilitados para tal efecto.

A menos que se indique otra cosa en las presentes Condiciones Generales, las notificaciones entre el Usuario y Hammam Al Ándalus deberán de realizarse por escrito mediante un correo electrónico o mediante el envío de una carta certificada a las correspondientes direcciones. A estos efectos, los datos de contacto de Hammam Al Ándalus serán los que aparecen en las presentes Condiciones Generales y los datos de contacto del Usuario serán los que haya indicado en el Plataforma de compraventa de HELYSIA o en el Sitio Web.

Hammam Al Ándalus pone a disposición del Usuario varios canales de contacto directo con su equipo con la finalidad de prestar soporte y ayuda, así como para recibir cualquier comentario o preocupación del Usuario, tanto durante los trámites de compra de los HELYSIA como a posteriori.

Además, cabe recordar que el Usuario dispone de los datos de contacto de Hammam Al Ándalus reflejados en el apartado I de las presentes Condiciones Generales.

## **VII. SISTEMA DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES**

Si el Usuario considera que cualquiera de sus derechos ha sido vulnerado, el equipo Hammam Al Ándalus le propone que se lo comunique a través de cualquiera de las vías habilitadas y se compromete a responder y atender sus inquietudes en relación con la supuesta infracción de derechos.

Recibida toda la información, el equipo Hammam Al Ándalus podrá tomar las medidas necesarias con el objetivo de investigar y resolver la situación. Estas medidas pueden consistir en supresión de la información o modificación de la misma, entre otras.

En ningún caso, las puestas en práctica de las antedichas medidas significarán la admisión por Hammam Al Ándalus de responsabilidad alguna. Hammam Al Ándalus se reserva el ejercicio de cualquier derecho, acción o defensa que le asista.

Si el Usuario no está satisfecho con la resolución de su reclamación, puede presentar una nueva reclamación a través de [Consumo en la Unión Europea](#).

## **VIII. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Para toda cuestión litigiosa derivada o relacionada con las presentes Condiciones Generales, será de aplicación la legislación española vigente en el momento de los hechos.

Asimismo, HAMMAM AL ÁNDALUS y los Usuarios, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Granada (España).

Para presentar reclamaciones en el uso de nuestros servicios, puede dirigirse por correo electrónico a la siguiente dirección [info@hammamandalus.com](mailto:info@hammamandalus.com), comprometiéndonos a buscar en todo momento una solución amistosa del conflicto.

28 de julio de 2020

Todos los derechos reservados © Hammam Al Ándalus